



Instrucción 3/2025, del director general del Servicio de Salud de las Islas Baleares, por la que se regula la gestión de agradecimientos, consultas, quejas y sugerencias de Pro Espai, el Servicio de soporte al profesional de la salud

Antecedentes

Desde la aprobación de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del estatuto marco del personal estatutario de los servicios de salud, se han producido múltiples situaciones y cambios sociales que nos impulsan a buscar nuevas herramientas que fomenten el bienestar laboral de los profesionales, que precisan sentirse cuidados y escuchados con el objetivo de conseguir un clima laboral óptimo para el desarrollo de su actividad.

Si bien el modelo asistencial está centrado en el paciente/usuario, no podemos olvidar la importancia fundamental que tienen nuestros profesionales, que son esenciales para proporcionar una atención de máxima calidad, por lo que su motivación e implicación se convierten en elementos clave que hay que desarrollar y potenciar.

Así pues, en respuesta a esa necesidad de prestar atención los profesionales, se pone en funcionamiento Pro Espai, el Servicio de soporte al Profesional de la Salud, con dos objetivos fundamentales: el primero, centralizar la actividad de captación de profesionales para el Servicio de Salud de las Islas Baleares; el segundo, fidelizarlos.

En relación con el segundo de los objetivos, es decir, la fidelización del profesional, Pro Espai ha establecido un sistema de presentación de agradecimientos, consultas, quejas y sugerencias (ACQS) a los efectos de que los profesionales puedan contribuir de una manera proactiva, tanto en la mejora de la calidad de los servicios públicos, así como también en la mejora de su propio entorno laboral.

Por todo lo anterior, se considera conveniente dictar la siguiente

Instrucción

**Primero
Objeto**

1. Establecer el sistema de presentación y gestión de ACQS que pueden formular los profesionales del Servicio de Salud relacionadas con su ámbito laboral en coordinación con las gerencias.
2. Esta instrucción es aplicable a Pro Espai y a las gerencias territoriales.

Document signat electrònicament per: Javier Ureña Morales a data 25-07-2025 09:37 CEST.

Codi segur de verificació: MjizOTc3NXZl2weEeiJwrXaFjEEthoOwHjt4eYyeYB51u6Ws
Verificació: <https://valida.ssib.es/?authcode=MjizOTc3NXZl2weEeiJwrXaFjEEthoOwHjt4eYyeYB51u6Ws>



Segundo Definiciones

El sistema de presentación y gestión de ACQS es el conjunto de procesos destinados a facilitar la participación del profesional en la mejora de la calidad de los servicios públicos, así como también en la mejora de su propio entorno laboral.



A los efectos de esta instrucción tienen la consideración de:

- a) *Agradecimientos*: las manifestaciones del profesional en relación con el grado de satisfacción por el trato recibido por parte de su servicio, de su responsable o compañeros, así como en su relación laboral con otros servicios.
- b) *Consultas*: las solicitudes del profesional para recibir apoyo o ayuda en algún tema en concreto relacionado con su ámbito laboral.
- c) *Quejas*: las manifestaciones o declaraciones de disconformidad con aspectos de relacionados con el ámbito laboral del profesional.
- d) *Sugerencias*: las propuestas formuladas por el profesional con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos o de su propio entorno laboral.

Tercero Funciones

Las funciones de Pro Espai son las siguientes:

- 1. Gestionar el proceso de tramitación de los ACQS.
- 2. Elaborar informes, memorias y recomendaciones a las direcciones, a las distintas unidades o servicios a partir de las opiniones, quejas o consultas presentadas por los profesionales.

Los documentos emitidos por Pro Espai se considerarán como propuestas de mejora en el entorno laboral.

Cuarto Presentación de los agradecimientos, consultas, quejas y sugerencias

Los profesionales podrán presentar los ACQS por vía telemática, cumplimentando un formulario que se encontrará a su disposición en los canales habilitados a tales efectos: el portal web del Servicio de Salud y la intranet corporativa.

Quinto Requisitos de presentación

Podrán presentar ACQS aquellos profesionales que se encuentren en situación de servicio activo en el Servicio de Salud de las Illes Balears.

Document signat electrònicament per: Javier Ureña Morales a data 25-07-2025 09:13:37 CEST.

Codi segur de verificació: MjizOTc3NXZl2weEeiJwrXaFjEEthoOwHjt4eYyeYB51u6Ws
Verificació: <https://valida.ssiib.es/?authcode=MjizOTc3NXZl2weEeiJwrXaFjEEthoOwHjt4eYyeYB51u6Ws>



Sexto

Recepción y registro de los ACQS.

1. El equipo de Pro Espai deberá introducir los ACQS que se presenten en la aplicación informática de soporte al sistema y les asignará un código de identificación.
2. Una vez asignado el código se acusará la recepción de los ACQS, enviando correo a la dirección de correo corporativo del profesional, indicando en el mismo, el código de identificación que se haya asignado.



Séptimo

Procedimiento

1. Todos los ACQS se deben tramitar de acuerdo con el procedimiento que se determina en esta instrucción.
2. Una vez asignado el código a los ACQS, Pro Espai los tiene que discriminar en función de su objeto. Si por su objeto no pueden admitirse debe comunicárselo al profesional.
3. Si son objeto de esta instrucción, el procedimiento debe distinguirse en función de:
 - a) Si se trata de un agradecimiento. En este caso, debe trasladarse al servicio del destinatario, de lo cual se habrá informado al profesional en el acuse de recibo.
 - b) Si se trata de una consulta, queja o sugerencia (CQS) en referencia a una cuestión objeto de esta instrucción:
 - i. Si son CQS sobre cuestiones que no precisen solicitar información a otros destinatarios, Pro Espai será quien responda directamente al profesional.
 - ii. Si son CQS que precisen ser informadas por un determinado servicio Pro Espai debe remitírsela a este para que proponga la respuesta. Una vez hecha la propuesta, el servicio debe trasladarla a Pro Espai, que será quien notifique la respuesta al profesional.

Octavo

Plazos

El plazo máximo para responder al profesional es de 15 días hábiles desde la presentación de la ACQS. Este plazo se interrumpirá en el caso de que Pro Espai precise aclaración o ampliación de la información aportada por el profesional.

En los casos en que la ACQS se traslade al servicio correspondiente, el plazo para emitir la respuesta y trasladarla a Pro Espai es de 10 días hábiles.

Independientemente de la tramitación, si se trata de una queja, el responsable del servicio tiene que intentar resolver la anomalía que se ha puesto de manifiesto de manera inmediata o lo antes posible.

Document signat electrònicament per: Javier Ureña Morales a data 25-07-2025 09:13:37 CEST

Codi segur de verificació: MjizOTc3NXZl2weEeiJwrXaFjEEthoOwHjt4eYyeYB51u6Ws
Verificació: <https://valida.ssiib.es/?authcode=MjizOTc3NXZl2weEeiJwrXaFjEEthoOwHjt4eYyeYB51u6Ws>



La respuesta debe contener la explicación de la situación producida juntamente con la justificación de esta explicación, como también las acciones ya emprendidas o las actuaciones que se adoptarán para atender las consultas o las propuestas aducidas por los profesionales.



Noveno

Protección de datos

Pro Espai debe asegurar la protección debida de los datos de carácter personal que se puedan conocer en el ejercicio de la actividad regulada en esta instrucción, de acuerdo con lo que dispone la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Décimo

Efectos

Esta instrucción surte efectos desde el mismo día de su publicación en el portal web del Servicio de Salud de las Islas Baleares.

El director general del Servicio de Salud

Document signat electrònicament per: Javier Ureña Morales a data 25-07-2025 09:13:37 CEST.

Codi segur de verificació: MjizOTc3NXZl2weEeiJwrXaFjEEthoOwHjt4eYyeYB51u6Ws
Verificació: <https://valida.ssib.es/?authcode=MjizOTc3NXZl2weEeiJwrXaFjEEthoOwHjt4eYyeYB51u6Ws>